25

ENGLISH *today*

BUSINESS NIVEL TREI

curs de engleză (carte, DVD și CD audio)

DVD + CARTE + CD AUDIO

SCALA group *international*

English Today
25. Business level book three

© 2010 E-ducation.it S.p.A., Florența, Italia
All rights reserved

Director editorial: Cinzia Caiazzo
Redactor-șef: Meri Bartolacci, Filippo Melli
Redactori: Francesca Bianchi, Barbara Boddi, Giulia Ricci

Această ediție 2010 pentru Editura Litera
apare sub licența E-ducation.it S.p.A., Florența, Italia
Toate drepturile rezervate

Ediție originală
© 2006 English Today
www.e-ducation.it
info@e-ducation.it

LITERA

Editura Litera
O. P. 53; C. P. 212, sector 4, București, România
tel.: 031 425 1619; e-mail: comenzi@litera.ro

Ne puteți vizita pe www.litera.ro

Traducere: Marina Loghin

Editor: Vidrașcu și fii
Coordonare proiect: Ilieș Câmpeanu
Copertă: Vladimir Zmeev, Vlad Panfilov
Tehnoredactare și prepress: Anca Suciu

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României
English Today / trad.: Marina Loghin – București:
Litera Internațional, 2011.
26 vol.
ISBN 978-973-675-944-4
Vol. 25. - ISBN 978-606-600-115-1
I. Loghin, Marina (trad.)
811.111

ISBN 978-606-600-115-1
Tipărit la G.Canale, București

ENGLISH *today*

BUSINESS Level
COURSEBOOK THREE
BUSINESS nivel trei
VOLUMUL 25

LITERA

Cuprins

Lecția 11

How to develop a winning business plan

7 Scena 1: You're a great team!
9 Scena 2: Children always come before business!
12 Să înțelegem
13 Focus
Sugestii și sfaturi practice pentru a lua notițe și pentru a pregăti un raport
20 Exerciții
22 Vocabular

Lecția 12

The Internet era

25 Scena 1: You're the top when it comes to technology!
27 Scena 2: I'm hopeless with computers!
30 Să înțelegem
31 Focus
Shopping online
34 Exerciții
37 Vocabular

Lecția 13

Big changes ahead

39 Scena 1: A total disaster!
41 Scena 2: Let's get down to brass tacks now!
44 Să înțelegem
45 Focus
Verbele ce indică tendințe de piață
50 Exerciții
53 Vocabular

Lecția 14

Major changes in the office!

55 Scena 1: Today we're off to a new start
56 Scena 2: I'm tempted to give it all up!
58 Să înțelegem
59 Focus
Sugestii și sfaturi practice pentru a scrie corect un e-maill
67 Exerciții
70 Vocabular

71 **Soluțiile exercițiilor**

Business Skills

77 Win-win language

Lecția 11

How to develop a winning business plan

Vom învăța în această lecție cum să luăm notițe în timpul unei reuniuni de serviciu prin intermediul câtorva metode și tehnici uzuale în cultura anglosaxonă. Chiar dacă nu există rețete universale în acest domeniu, a lua notițe nu e ușor și e nevoie de metodă și de abilități care să reflecte specificitatea fiecărei situații în parte. Vom vedea pe urmă cum să elaborăm informațiile primite și cum să le organizăm clar și sistematic pentru a putea face un raport scris. În cele din urmă, vom învăța cele mai comune sigle și abrevieri folosite în engleză tot pentru a lua notițe.
Mai întâi, să citim cele două episoade care le prezintă pe protagonistele noastre în reuniuni de serviciu. În prima parte, Anne, împreună cu colegii ei, participă la o scurtă ședință de informare (*briefing*) cu șeful ei în legătură cu situația cărților de bucate. În a doua, Victoria e în reuniune cu Mr Chang, cu Paul și cu alți colegi ca să discute ce fel de campanie publicitară să pună în practică pe piața chineză pentru lansarea produselor de încălțăminte „Smarty".

You're a great team!

SCENA 1

Mr Stevens: I've called you in today to bring you up to speed on our new cookbook series. Anne's going to take notes from which we'll then develop a detailed outline of the work in progress and then set the deadlines. So, Gary, which authors have we contacted?

Gary: We've got in touch with Jones, Bradford, Smith, Fox and Grant. Unfortunately, we haven't been able to contact Chakoswski. I think he's abroad at the moment.

Anne: Cha what? Ehm... Sorry... Could you spell that for me please, Gary?
Gary: Certainly, C-H-A-K-O-S-W-S-K-I. He's one of our Russian collaborators.

Mr Stevens: Couldn't we get in touch with Parker in his place? What do you think? He's worked with us in the past.
Gary: That's a good idea. Unfortunately, I haven't got his number.

Mr Stevens: I think I have it in my old appointment book. Let me just make a note of that so I don't forget. What's the news on the contributions so far? Have the authors started sending in material?
Anne: Yes, and I've already begun editing the first batch.

Mr Stevens: Excellent, Anne! You'll also have to take care of researching the images. When you've got those, you can send them along to the graphics department for page insertion. Let's move on to the typography. Rachel, have you seen the first batch of proofs we've got from Montex today?
Rachel: Yes, Mr Stevens. Great work, I must say. It seems to me that they've done an excellent job!

Mr Stevens: Good! So, it looks like we can trust them with this edition. Let's get a bid in immediately. Take note of that, Rachel!
Rachel: Yes, Mr Stevens. I'll call them as soon as we finish this meeting.

Mr Stevens: One last thing. We haven't found a title for this series. Do you have any ideas?

Tăcere generală.

Mr Stevens: Come on! Use your imagination! I want something original – something catchy!

Din nou tăcere generală.

Mr Stevens: Nothing? Okay, then that's your first task. Do some brainstorming to come up with some ideas and then we'll go through them together!

Fețe întunecate și îngrijorate.

Mr Stevens: Why the long faces? It is nothing to worry about! You're a great team. I'm sure you'll think of something interesting! Okay?

Children always come before business!

SCENA 2

Victoria: The purpose of today's meeting is to discuss the „Smarty" marketing campaign. Does anyone have any suggestions?
Mr Chang: Before we move forward with the planning, I think we need to take into consideration a number of aspects of the campaign. I'm referring to the concept, the objectives, the targets and the type of media we need to employ!

Victoria: Good observation, Mr Chang. Getting our ideas clear before we move on to the direction and score of our marketing drive is an excellent idea. What do you think, Paul?
Paul: I'm in complete agreement with you. First we need to set our objectives for this campaign, we need to decide upon our focal points in terms of brand communication.

Victoria: Could you explain what you've written on the board there? That'll help us understand where you're going with this.
Paul: Brand awareness raising will help potential clients become familiar with our products and the market place we're targeting. In our case, this type of campaign will serve to improve the image of Spector in the Chinese market.

Mr Chang: Ehm... But what about focusing the campaign on the product itself?
Paul: A product campaign is generally much more focused, and serves to meet different objectives. Above all, it can help communicate the unique characteristics of the product to help it stand out in its market place. Of course, this can eventually bring positive results to the entire line of products.

Victoria: And what type of campaign best suits our needs, in your opinion?
Paul: Well, considering that the Chinese market is new for us, I'd choose a campaign focusing on brand awareness with a simple, but effective message such as: „Our company provides sporting goods with a high-tech edge." And then follow up with a successive campaign focusing on the „Smarty".

Victoria: Are there any comments on Paul's proposal?
Mr Chang: I'm in complete agreement with him.

Victoria: Great. Would you like to add anything, Paul?
Paul: Not for the moment.

Victoria: Well, if there are no objections, I'd like to move forward on this. Our next step is to contact a marketing agency. Could you take care of that, Paul?
Paul: Certainly, Victoria.

Victoria: Well, if there's nothing else, I really need to get going. (*privind la ceas*) Oh, my goodness! Look at the time!
Mr Chang: You're always busy, aren't you, Mrs Lee? I think you work too much!

Victoria: Well, actually, I need to go to my son's school play. I promised him that I wouldn't miss it for anything in the world!
Mr Chang: Well, then get a move on! Children always come before business!

Paul: What are we doing now?
Mr Chang: Let's go for lunch!

Să înțelegem

(Soluții la pag. 71)

Acum încearcă să verifici cât ai înțeles din dialogurile anterioare, răspunzând la întrebările care urmează. Dacă ai dificultăți, te poți uita din nou la episodul video de pe DVD sau poți consulta vocabularul de la sfârșitul lecției.

1 Why does Mr Stevens ask Anne to take notes during the meeting?
☐ a) Because she has to prepare a report to send to the authors
☐ b) So that they can develope an outline of the work in progress and then fix some deadlines
☐ c) Because she is new to the job and has a lot to learn

2 Mr Stevens asks Anne and her colleagues if they have any ideas about...
☐ a) which images to use for the cookbook
☐ b) what title to use
☐ c) which marketing strategy to use

3 What is the reason for the meeting between Mr Chang, Victoria and her colleagues?
☐ a) To analyse the market for sporting goods in China
☐ b) To decide on production targets
☐ c) To discuss the marketing campaign for „Smarty"

4 What does Paul think is the most efficient marketing strategy for China?
☐ a) A campaign which aims at brand awareness.
☐ b) A campaign based on „Smarty"
☐ c) A mailing to all the distributors of sporting goods

Focus

Sugestii și sfaturi practice pentru a lua notițe și pentru a pregăti un raport

Situațiile în care trebuie să luăm notițe și să adunăm informații sunt diverse (reuniuni, congrese, ședințe, analize de documente, pregătire sau audiere a unei expuneri) și țin de cele mai diverse momente din viața cotidiană și profesională. Totuși, a lua notițe nu e ușor și adesea este nevoie de metodă și de abilități de adaptare la situația sau la mediul în care te afli. Să analizăm acum câteva procedee și metodologii folosite în țările anglosaxone pentru a ne îmbunătăți abilitățile de a lua notițe.

CUM LUĂM NOTIȚE ÎN TIMPUL UNEI ȘEDINȚE DE LUCRU

Adesea, în timpul serviciului, se adună informații în timp real de la cineva care vorbește, mai degrabă decât din consultarea documentelor redactate anterior. Șeful care îți explică ce ai de făcut, analistul care ține o conferință despre sectorul nostru de piață, colegul care prezintă într-o reuniune un nou produs ori o întrunire despre strategiile întreprinderilor, toate sunt exemple de situații în care poate fi util să iei notițe. Deseori va trebui să rescriem ulterior aceste notițe adaptându-le cerințelor unui raport scris. Să vedem deci câteva metode și idei pentru a nota clar informațiile, pentru a le elabora și a le pune la dispoziția tuturor.

Find out what sort of report based on your notes your colleagues need	*Vezi de ce fel de raport, bazat pe notițele tale, au nevoie colegii tăi*
Make sure you have a copy of the agenda to follow. If the agenda is produced in advance of the meeting, read it carefully and if possible go over it with the person who is going to chair the meeting	*Asigură-te că ai în agendă o copie cu tematica. Dacă programul e scris înainte de reuniune, citește-l cu atenție și, dacă se poate, verifică-i punctele importante cu persoana care va prezida ședința*

Fii atent: după cum am spus, luarea notițelor trebuie să respecte specificitatea fiecărei situații în parte și trebuie să fie evaluată în funcție de necesitățile folosirii lor. Dacă știi bine cine vor fi destinatarii informațiilor consemnate, vei putea pregăti notițe utile și bine concepute în funcție de valoarea lor de utilizare. Adesea, celor prezenți li se cere să redacteze un rezumat schematic (*minutes*) cu ce s-a discutat în ședință. Iată câteva sfaturi în acest sens:

Identify the speakers and where they are sitting before the meeting if possible	*Identifică vorbitorii și locul lor în sală, dacă se poate înainte de reuniune*

Fii atent: când se poate, e bine să te informezi înainte atât asupra temei ce va fi dezbătută în timpul întâlnirii, cât și asupra persoanei care va vorbi. Să asculți un subiect chiar și în parte cunoscut este un avantaj demn de luat în seamă fiindcă te ajută să înțelegi contextul și să încadrezi mai bine cele spuse.

Listen for a while and then summarise. Don't try to write down everything	*Ascultă o vreme și apoi fă rezumatul. Nu încerca să scrii totul.*
Keep the notes concise	*Ia-ți notițe concise*

Fii atent: amintește-ți mereu să specifici cine a spus un lucru anume și fii atent să notezi corect nume, date, cifre și citate. Poate fi util să folosești și titluri, subtitluri sau liste pentru a pune în evidență ordinea subiectelor discutate.

Write down what has been decided, who is going to do it and when they're going to do it	*Notează ce s-a decis, cine și când va pune în practică hotărârea luată*
Make a note if you need to clarify a point with a colleague after the meeting	*Pune un semn dacă ai nevoie să clarifici un punct cu vreun coleg, după ședință*

RESCRIEREA PROPRIILOR NOTIȚE

The most important thing is to write your notes up quickly. Don't put the job off for weeks – it makes a huge difference if the meeting is still fresh in your mind	*Cel mai important lucru este să rescrii notițele imediat. Nu amâna săptămâni – este o diferență uriașă dacă ai proaspătă în minte reuniunea*
Put your notes into a well-organized layout	*Pune-ți notițele într-o schemă exactă și bine organizată*

Exemplu de rezumat schematic al unei ședințe:

1) **Heading** (including where and when the meeting was held)	**Titlu** *(cu locul și data ședinței)*
2) **Present** (who was there)	**Prezenți** *(lista celor prezenți)*
3) **Apologies for absence** (who should have been there, but was not)	**Scuze pentru absenți** *(motivarea celor care nu au fost prezenți)*
4) 5) 6) 7) Simple statements of what happened at the meeting, including what was decided, who is going to do it and when they're going to do it	*Descriere simplă a ceea ce s-a întâmplat și s-a decis în timpul reuniunii, precum și cine și când va duce la îndeplinire cele discutate*
8) **Any other business** – AOB (the "leftovers")	**Alte subiecte deschise** *(eventuale probleme rămase de discutat)*
9) **Date of next meeting** (also give the time and location)	**Următoarea ședință** *(cu loc și dată)*
Finally, before distributing the minutes, have someone who attended the meeting check them for accuracy	*La sfârșit, înainte de a distribui rezumatul, dă-l altui participant la ședință spre verificarea acurateței lui*

Iată rezumatul redactat de Paul despre ședința de la Spector pe care ai văzut-o pe DVD:

1) Minutes of the meeting to discuss the „Smarty" marketing campaign, Spector European Office, London, June 24

2) **Present:** Mr Chang, Victoria, Paul

3) **Apologies for absence:** none

4) Paul explained that the campaign will aim to raise brand awareness in China, it will not focus on the product itself. A later campaign will focus on the „Smarty" product. The message of the campaign will be that Spector provides sporting goods with a high-tech edge. Victoria and Mr Chang agreed with this approach.

5) Paul agreed to contact a marketing agency about the campaign.

6) **AOB:** none

7) **Date of next meeting:** to be decided

SIGLE ŞI ABREVIERI FOLOSITE ÎN ŢĂRILE DE LIMBĂ ENGLEZĂ

Astăzi, stenografia este o materie de studiu pe cale de dispariţie, însă luarea notiţelor ne obligă oricum să folosim un sistem de sigle şi de abrevieri care poate fi chiar foarte personal. În lista următoare sunt date abrevierile şi siglele cel mai des folosite în engleză. Alături este dată traducerea şi, dacă există echivalentul prescurtării în română, este pus în paranteză. Nu uita că multe dintre aceste abrevieri derivă din latină, de aceea pot fi asemănătoare în cele două limbi.

a/c account	*cont, calcul*
asap as soon as possible	*cât mai repede posibil*
attn. for the attention of	*în atenţia (att.)*
e.g. for example	*de exemplu (de ex.)*
i.e. that is	*adică*
etc. et cetera/and so on	*etcetera (etc.)*
cf. compare	*compară (cf.)*
c. about/approximately	*circa (cca)*
N.B. note	*nota bene (N.B.)*
approx. approximately	*aproximativ (aprox.)*
dept. department	*departament (dep.)*
excl. excluding	*exclus*
govt. government	*guvern*
imp. important/importance	*important/importanţă (imp.)*
incl. including	*inclus*
info. information	*informaţii (info.)*

lang. language	*limbă, limbaj (lb.)*
max. maximum	*maximum (max.)*
min. minimum	*minimum (min.)*
1st first	*primul*
2nd second	*al doilea, secund*
3rd third	*al treilea, terţ*
G.B. Great Britain	*Marea Britanie (M.B.)*
U.K. United Kingdom	*Regatul Unit*
no. number	*număr (nr.)*
p.l.c. public limited company	*societate cu răspundere limitată (SRL)*
p./pp. page/pages	*pagină (p., pag.)*
poss. possible/possibly	*posibil*
prob. probable/probably	*probabil*
probs. problems	*probleme*
re- with reference to /concerning	*privitor la*
recd. received	*primit*
ref. reference	*referinţă*
v. very	*foarte (f.)*
Q question	*întrebare*
A answer	*răspuns*

Exerciții

(Soluții la pag. 71)

Acum exersează cu metodele și sugestiile studiate pentru a lua notițe. Exersează și cu siglele și cu abrevierile folosite în scris.

EXERCIȚIUL 1

Arată dacă propozițiile următoare cu privire la notițele luate în timpul unei reuniuni sunt adevărate (*True*) ori false (*False*).

	T	F
1 Make sure you know the names of the people attending the meeting and where they are sitting.	☐	☐
2 It is a good idea to read the agenda before the meeting starts.	☐	☐
3 Try to write down everything that is said.	☐	☐
4 Pay attention to what is decided and who is going to do it.	☐	☐
5 Write up your notes as soon as possible after the meeting.	☐	☐

EXERCIȚIUL 2

Scrie abrevierile următoarelor cuvinte.

1 information
.....

2 public limited company
.....

3 pages
.....

4 reference
.....

5 account
.....

EXERCIȚIUL 3

Scrie semnificația următoarelor abrevieri.

1 1st
.....

2 i.e.
.....

3 asap
.....

4 c.f.
.....

5 attn.

EXERCIȚIUL 4

Rescrie următorul paragraf înlocuind cuvintele cu abrevierile corespunzătoare.

The first question concerned the position of Great Britain in the project. Sarah Elliss replied that approximately half of the funds would come from a United Kingdom government department.

.....
.....
.....
.....

EXERCIȚIUL 5

Rescrie următorul paragraf înlocuind abrevierile cu termenii corespunzători.

The 3rd Q. re. to the no. of pp. needed to give max. info. with min. lang. difficulty. The A. was c. 20 pp. but poss. less.

.....
.....

Vocabular

aim țel, scop, obiectiv, țintă
(**to aim at**: a ținti, a viza)
appointment book agendă
awareness cunoaștere, conștientizare
batch lot, pachet, serie de mărfuri
bid ofertă
board tablă (de scris)
bring up (**to**) a ridica, a aduce în discuție (o problemă, un argument)
call in (**to**) a chema, a aduce, a striga, a soma
catchy atrăgător/oare, captivant/ă
chair a meeting (**to**) a prezida o ședință/reuniune/întrunire/conferință
choose (**to**) a alege, a tria, a sorta
come up with (**to**) a veni cu, a prezenta (o idee)
contribution contribuție
drive plimbare (cu mașina), excursie; propulsie, imbold, îndemn
edge margine, muchie, cant; limită, hotar
follow up (**to**) a urma unui lucru; a urmări cu atenție
get in (**to**) a sosi, a veni
go over a recapitula
go through (**to**) a controla, a examina
goodness bunătate, amabilitate (**my goodness!**: Dumnezeule mare!)
lunch prânz
minutes of a meeting notițe, promemoria ale unor ședințe
miss (**to**) a pierde, a scăpa din atenție; a lipsi la
move mișcare (**get a move on:** (fam.) a se grăbi, a se mișca repede)
move forward (**to**) a înainta, a merge înainte
planning planificare
proof ciornă; probă, dovadă, demonstrație
purpose scop, țel, țintă, obiectiv
put off (**to**) a amâna
raising creștere, ridicare
school play serbare școlară
score vot; scor, însemnare
send along (**to**) a trimite, a expedia, a transmite
send in (**to**) a trimite
so far până acum
son fiu
speed (**to**) a grăbi
stand out (**to**) a ieși în evidență, a se evidenția, a se distinge
step (și fig.) pas, mișcare
suggestion sugestie, propunere, recomandare
suit (**to**) a merge bine, a se potrivi; a mulțumi
target obiectiv
task sarcină, misiune
work in progress lucrare în desfășurare
worry about (**to**) a se îngrijora
write up (**to**) a scrie, a transcrie ceva, a întocmi o listă

Lecția 12

The Internet era

În această lecție vedem câteva forme lingvistice legate de internet, mai ales de achizițiile online. Din ce în ce mai multă lume face cumpărături prin rețea. Când cauți o carte de negăsit sau un bilet de avion către Londra, îți va fi mai ușor să le obții prin internet.
Și tocmai noile tehnologii sunt subiectul următorului episod care, în prima parte, ni-i prezintă pe Mr Chang, pe Victoria și pe Paul care fac o analiză a potențialului pe care îl poate avea publicitatea pe net. Mr Chang ilustrează colegilor și creșterea exponențială pe care internetul a avut-o în țara lui. În partea a doua, în schimb, Gary o îndeamnă pe Rachel să fie mai „tehnică" și îi explică, sub ochii amuzați ai lui Anne, cum să-și îmbunătățească stilul lingvistic al e-mailurilor.

You're the top when it comes to technology!

SCENA 1

Victoria *(deschizând microfonul telefonului)*: Mr Chang, can you hear clearly?
Mr Chang: Yes, yes, I can. Go ahead.

Victoria: Okay, then let's begin. So Paul, how's the marketing campaign coming along?
Paul: We're putting together a complex communication strategy that's going to leverage different channels: from TV spots and radio jingles to magazine runs and banner advertising on the Internet.

Victoria: The Internet? Are you sure that'll bring about results?
Paul: Absolutely, Victoria. The Internet has enormous potential. Web marketing is direct and allows for niche advertising that builds better rapport with our clients. Isn't that right, Mr Chang?

Mr Chang: Yes, even if it's true that not all Chinese families have a broad band connection like you do here in the West. The Internet is still very popular in China, especially with the young. Internet cafes of all sorts are opening across the country and, according to the Chinese Information Technology Ministry, the number of avid Internet users has already reached 120 million.
Victoria: Wow! I had no idea there was such a boom in information technology!

Mr Chang: Oh, yes! Technology has become the determining factor in the economic and cultural development of the contemporary Chinese society. Above all, it's young adults who are influenced by these new communication media. 60% of web surfers in China are between the ages of 18 and 26. Words such as „forum", „blog", „e.mail" and „chat" have become part of their everyday speech. I think we need to focus our efforts in this arena to successfully market our products.
Paul: As a matter of fact, not only am I working to develop a graphically attractive site with plenty of content, but I'm also contacting major Internet portals to post animated banners. I'm also looking into other means of reaching a much more clearly defined niche by target advertising through newsgroups, mailing lists, chat rooms and forums. I'm even thinking of launching a viral marketing campaign.

Victoria: A viral what? Sounds like a disease to me!
Paul: Viral marketing is a marketing strategy that induces users of certain Internet sites to promote products to other surfers like a virus. In this way, exponential visibility of our message is possible. It's like „word of mouth" on steroids. If we succeed, it's a low-cost communication strategy that has an extremely attractive growth potential that's hard to calculate.

Victoria: Pure genius! I must say, Paul, you're the top when it comes to technology!
Paul: Well, considering I spend so much time chatting...

Mr Chang: Don't tell me that you prefer friends made in „virtual" space?
Paul: Well... Hmm, to be truthful, I found my fiancé on the Internet!

I'm hopeless with computers!

SCENA 2

Anne, Gary și Rachel sunt în pauză în fața automatului de cafea.

Rachel: Gary, did you get that e.mail problem fixed?
Gary: Yes, I did. I set up a new account for you. You only have to create a new username and password.

Rachel: How do I do that? I'm hopeless with computers!
Gary: I know you are! In fact, by now I've lost all hope with you! But you really do need to try to learn! I mean, e.mail and the Internet are indispensable in this day and age.

Rachel: I know, I know, Gary. You don't ever get tired of repeating that! I must admit I'm a Luddite. How I miss the days when you wrote letters by hand and visited the library to do research. Everything's changed now. I think I've done well to learn to send and receive e.mails!
Gary: Speaking of e.mails, I noticed what you were writing to the authors. And if you'll permit me, Rachel, your e.mails are much too stuffy and formal. They don't fit in at all with the Internet jargon.

Rachel: What are you saying?
Gary: I'll give you an example. Ehm... when you start off an e.mail you use „We'd like to inform you that...". It's quite old-fashioned, you know. It's better to write: „Did you know that...?" Or another example. When you need to make an excuse you begin: „We regret to inform you that...". It's much better to use something like: „Unfortunately, we can't...". It's less formal, but at the same time more professional. E.mail needs to be kept simple and to the point. Use abbreviations as often as possible and keep phrases short. If you're writing to someone you know well, you can even add an emoticon. It's always a pleasure to get one!

Rachel: An emoticon? What the devil is that?
Gary: You're so old-school, Rachel! Emoticons are those little „faces" that you can make using keyboard characters that show how you are feeling at the time!

Rachel: Okay, okay, „professor"! I'll try to simplify and use a more colloquial tone when writing. Perhaps I'll even put in a smiley!
Gary: It's not difficult! You'll see. Just let the magic of the Internet transport you. But remember to use „Netiquette"!

Rachel: You're talking like a computer manual! What is „Netiquette"?
Gary: It's good manners on the Internet. It's the rules of the road of the network. Rachel, Rachel, Rachel, you really do need to get some practice, don't you? I've got an idea. Why don't you let me sign you up for a forum, that way you can learn the rules of the road and the lingo as you surf. Speaking of which, do you like music?

Rachel: Huh? Music? Yes, very much so...
Gary: Great! Then I'll add podcasting sites to your favourites. So you can download podcasts, and maybe even burn them to disc and...

Rachel: Stop, Gary! You're driving me crazy! I don't understand a word. Besides e.mail, I have no desire to learn any of it! None of it! Do you understand?

Să înțelegem

(Soluții la pag. 72)

Acum încearcă să verifici cât ai înțeles din dialogurile anterioare, răspunzând la întrebările care urmează. Dacă ai dificultăți, te poți uita din nou la episodul video de pe DVD sau poți consulta vocabularul de la sfârșitul lecției.

1 How popular is the Internet in China?
☐ a) Not very popular: there are very few Internet cafes in the country
☐ b) Increasing slowly but still not very popular
☐ c) Very popular and increasing fast, there are already 120 million people navigating

2 What is „viral" marketing?
☐ a) A marketing strategy which induces users to push the product with other users
☐ b) A virus which enters through e.mail connections and attacks the hard disk
☐ c) An illness due to work related stress

3 What does Rachel regret?
☐ a) Times when letters were hand-written and research was done in libraries
☐ b) Not to have taken a computer training corse
☐ c) Her previous job

4 What is „Netiquette"?
☐ a) A marketing campaign via Internet
☐ b) Good manners for Internet users
☐ c) An instruction manual for computer users

Focus

Shopping online

Multe sunt avantajele achiziționării online: prețul convenabil, rapiditatea și standardele optime de siguranță demonstrează că internetul este un loc virtual unde din ce în ce mai multă lume se „duce" să-și facă cumpărăturile. Produsele achiziționate sunt dintre cele mai variate: cărți, DVD-uri, videojocuri, îmbrăcăminte, articole pentru a-ți mobila casa, plus bilete de avion și de călătorii.

CÂTEVA EXPRESII UTILIZATE DE CONSUMATORII ONLINE

go online	*a se conecta la internet*
broad band net access	*conexiune în bandă largă*
search for a product online	*a căuta online un produs*
Internet shopping	*cumpărături făcute pe internet*
home shopping	*cumpărături făcute de acasă*
buy something on the Internet	*a cumpăra ceva pe internet*
buy something online	*a cumpăra ceva online*
order books etc. online	*a comanda online cărți etc.*
buy food on a website	*a cumpăra online alimente*
secure payment	*plată sigură*
a product	*un produs*
delivery costs	*costuri de expediție*
online auction site	*licitație online*

CÂTEVA EXPRESII UTILIZATE DE COMERCIANȚII CARE RECURG LA INTERNET

online and offline retailing	*vânzare online și pe căi tradiționale*
e-commerce	*comerț electronic (e-commerce)*
e-retailing	*vânzare online cu amănuntul*
online retailing	*vânzare online cu amănuntul*
move online: shoppers are moving online	*a te mișca în internet: consumatorii se mișcă în rețea*
the e-retail market	*piața de vânzări online cu amănuntul*
the online market	*piața de mărfuri online*
online sales campaign	*campanie de vânzare online*
receive online orders	*a prelua comenzi online*
Internet sales	*vânzări prin internet*
online sales	*vânzări online*
online sales soar	*avânt al vânzărilor online*
online price comparison service	*serviciu online de comparare a prețurilor*
online competition	*concurență online*
ship items	*expediere a mărfii*

EXEMPLUL KELKOO

If you are thinking of doing some online shopping it could be a good idea to use an online price comparison service such as Kelkoo. Kelkoo was founded in 1999 and helps home shoppers source products online. To use the service you type in the name of a product, Kelkoo then shows you a results page where you can compare the offers of online retailers based on price, brand and delivery costs. Kelkoo and other sites such as Froogle and Pricerunner do not sell goods. They are shopping sites where you can find and compare products from many online retailers. Once you decide you would like to buy a product you click through to the retailer's site to buy the product directly from the retailer. How does Kelkoo make money? Retailers can pay to appear at the top of a results page.

Exerciţii

(Soluţii la pag. 72)

Să începem acum să folosim terminologia din internet.

EXERCIŢIUL 1

Arată dacă propoziţiile următoare cu privire la serviciile online de comparare a preţurilor sunt adevărate (*True*) ori false (*False*).

	T	F
1 Kelkoo is a large online retailer.	☐	☐
2 Kelkoo can help you find the best price for online goods.	☐	☐
3 Kelkoo is the only online price comparison service.	☐	☐
4 You type in the name of a product and Kelkoo shows you prices offered by different retailers.	☐	☐
5 Kelkoo has been operating since 1999.	☐	☐

EXERCIŢIUL 2

Completează următoarele propoziţii.

1 I've got ..... net access, it's really fast.

2 I buy all my ..... from an online supermarket.

3 We're starting our online sales ..... next month, we'll be paying to appear at the top of results pages.

4 Remember that when you buy online you do have to pay ..... costs too.

5 The e-retail ..... is increasing at over 10% per year in the UK.

EXERCIŢIUL 3

Asociază fiecare întrebare cu răspunsul corespunzător.

1 How are your Internet sales doing?
.....

2 What type of net access have you got?
.....

3 Why do you shop online?
.....

4 How do you check prices online?
.....

5 When do you go online?
.....

At weekends or after work.
Very well, they're increasing by 15% a year.
I use Kelkoo.
Broad band.
It's convenient.

EXERCIŢIUL 4

Pune corect în propoziţii următoarele cuvinte.

does
a
to
got
on

1 I ordered Sue's birthday present online, they'll deliver the present ..... her birthday.

2 I go online three or four times ..... week.

3 My children use the Internet to find information ..... do their homework.

4 We've ..... broad band Internet access.

5 Kelkoo ..... not sell goods.

EXERCIȚIUL 5

Arată dacă următoarele propoziții sunt corecte gramatical (*right*) sau greșite (*wrong*) și rescrie-le corect când e necesar.

	R	W	
1 Pricerunner, Froogle and Kelkoo does not sell goods.	☐	☐	....
2 I buy all my CDs by the Internet.	☐	☐	....
3 I ordered some books online yesterday.	☐	☐	....
4 I typed at the name of the product.	☐	☐	....
5 I sourced the iPod online.	☐	☐	....

Vocabular

above all mai ales, mai presus de toate
across peste drum, vizavi; de partea cealaltă
allow for (**to**) a ține cont de
as a matter of fact de fapt, în realitate, ca să fiu sincer
avid asiduu/ă, neîncetat/ă, continuu, neîntrerupt; pasionat/ă, înfocat/ă
bring about (**to**) a genera, a produce
broad band connection conexiune în bandă largă
burn to disc (**to**) a arde un disc, a inciza un CD
by word of mouth din gură în gură
come along (**to**) a înainta, a progresa; a se prezenta; a face progrese (**how is sthg coming along**: unde s-a ajuns cu ceva)
come to (**to**) a fi vorba despre, a privi
disease boală
effort efort
fit in with (**to**) a fi de acord, a se potrivi cu; a se conforma
fix (**to**) a sistematiza, a rezolva
growth creștere
hopeless fără speranță
jargon jargon
jingle mic motiv muzical, refren
keyboard tastatură
leverage (**to**) a funcționa ca pârghie, a avea efect de levier
library bibliotecă
lingo jargon, păsărească
look into (**to**) a examina, a analiza, a cerceta
Luddite ludist: (ist.) care distrugea mașinile industriale
magazine revistă, periodic
market (**to**) a comercializa, a lansa pe piață
niche nișă
old-fashioned depășit/ă; demodat/ă
plenty mult, abundent
podcasting sistem ce permite descărcarea înregistrărilor audio-video din internet
post (**to**) a publica; a poziționa, a posta; a expedia; a face reclamă prin afișe
results page pagină cu rezultatele cercetării

soar (to) a se ridica, a se înălța
sign up (to) a (se) înscrie, a (se) înregistra; a semnala
site site
speech limbaj; limbă, exprimare, vorbire
spend (to) a petrece; a dedica; a cheltui, a consuma, a termina, a risipi (bani, timp etc.)
stuffy antic/ă, învechit/ă, demodat/ă, vetust/ă
top (fam.) cel mai bun, tot ce-i mai bun
truthful sincer/ă
type in a tasta, a bate pe tastatură
web surfer navigator/ utilizator în rețea

Lecția 13

Big changes ahead

În această lecție vom vedea cum să descriem fluctuațiile de valoare ale piețelor de investiții financiare. Vom vedea și câteva fragmente ce descriu piețele de schimb ale titlurilor din Londra și din New York. În final vom vedea exemplul uneia dintre cele mai importante instituții financiare din lume: London Stock Exchange.
Însă mai întâi să ne întoarcem la Victoria care, revenită la birou după ce a stat câteva zile acasă cu copilul bolnav, dă peste o surpriză neplăcută. În absența ei, s-au schimbat multe lucruri și la Spector s-a declanșat o adevărată revoluție care îi îngrijorează pe toți.

A total disaster!

SCENA 1

Victoria e în biroul ei, intră Paul posomorât și cu niște foi de hârtie în mână.

Paul: Hi, Victoria!
Victoria *(Îl salută fără să ridice privirea.)*: Hi, Paul! *(Îl vede și își dă seama că nu-i ceva în regulă.)* Paul, what's the matter? You look awful!

Paul: What? Haven't you heard?
Victoria: You know I've been away for four days. My boy was sick and the baby-sitter went to visit her mom. Did something happen while I was away?

Paul: Only a disaster, Victoria! Total disaster!

Victoria: You're frightening me, Paul! Just calm down and tell me what's happened.

Paul: Spector has been bought by a Japanese multinational. Mrs Frost's been fired and Mr Chang has been transferred to Atlanta, where he'll be in charge of a men's clothing department!
Victoria: What!? Come on, Paul, you've got to be joking...

Paul: I'm afraid not, Victoria! And there's more... You've been taken off the project. You're no longer in charge of the „Smarty" project. The headquarters have called in a marketing manager from Harvard. You'll be her assistant. And I don't envy your position at all... I spoke to her on the phone earlier. And she didn't seem to be friendly, to say the least. You know the type, Mr-know-it-all! As a matter of fact, she's just sent this fax with her analysis of the sporting goods market and with a few of her tactics. The fax is entitled: „Study this thoroughly before my arrival"!
Victoria: Oh, my God! But why? Things weren't perfect... Spector was having troubles, certainly, but they were indicative of a crisis that is being felt throughout the sector. In fact, that's why we launched the „Smarty" campaign targeting the Chinese market. We were trying to create some momentum... new opportunities... Things weren't going badly!

Paul: To start with, no! But then the current negative trends were felt in this area as well: low salaries were eroding consumer confidence forcing us to raise prices to keep profits up. Add to that the competition that literally beat us over the head. It's very difficult to compete in a market where raw materials and labour costs are so low. The final result was an excellent, high quality product that was priced out of the market which prevented us from competing.

Victoria: I know, I know, but we were creating a niche market for ourselves...

Paul: Yes, but the revenues were too marginal. In any case, we'll get the details at the meeting this afternoon. Mrs Frost and Mr Chang will be there – and possibly even our new „boss", Helen Collins! Speaking of which... here is her outline. Make sure you study it well!

Let's get down to brass tacks now!

SCENA 2

Sala de ședințe. Sunt prezenți Victoria, Paul, Mrs Frost și Mr Chang. Armosfera e foarte încărcată.

Mrs Frost: As you know, we're dealing with a very difficult situation at the moment. On the one hand, our revenues are sinking due to price battle with our competition and the fact that consumer demand continues to decrease. On the other hand, our internal costs continue to rise. The result is a significant fall in profits which has forced us to sell out to a Japanese multinational. It's not a pretty picture.
Victoria: Couldn't we have considered corporate overhaul? Anything would have been better than this drastic solution!

Mrs Frost: Improving company efficiency calls for massive investments that we are just not in the position to make. And with our books in the red, we couldn't even move forward with these investments. Not to mention the personnel cuts we would have had to endure. Believe me Mrs Lee, before we went ahead with the sale of Spector to the Makiko group, we took a number of other solutions into consideration. Unfortunately, none of these provided the answer.

Paul: And what about the Makiko group? How do they intend to resolve this current crisis?

Mrs Frost: Makiko has already reorganized a number of firms in the past and therefore possesses the appropriate know-how. I do know that they plan to put a major restructuring of the company into action: from A to Z – corporate work flow, book-keeping, management, sales and logistics – to name a few. Above and beyond that, they intend to introduce new direct marketing techniques to improve consumer satisfaction and improve corporate visibility in the market place.
Mr Chang: And how? What is the winning strategy?

Mrs Frost: I don't know exactly, but I believe they want to create incentives through promotional strategies. They intend to participate in the largest trade fairs in the sector, open a franchising chain of brand name shops, as well as factory outlets for wholesale.
Victoria: And what do they intend to do with the „Smarty" campaign?

Mrs Frost: I think, Mrs Lee, you've already been informed that you will no longer be in charge of that campaign. From that point on, you'll be working with Mrs Collins. Collins is a marketing manager that headquarter has chosen to send here to take charge of the „Smarty" account, as well as other products. As you know, after the initial sales success of „Smarty" on the Chinese market, sales fell well below our expectations. As far as I know, Mrs Collins intends to analyze exactly what went wrong and then relaunch the campaign using traditional market techniques. And these will include market research, telephone surveys, spots, et cetera. In any case, she'll soon be here to explain everything in more detail. She should be arriving any moment actually.

Bate cineva la uşă. Intră o femeie.

Mrs Frost: Oh, here she is. May I introduce Mrs Collins, the new marketing manager of Spector? Mrs Collins this is your...
Mrs Collins: Let's not waste time with these introductions. We've got plenty of time for that. I'd like to get down to brass tacks now! Have you all studied my outline?

Să înțelegem

(Soluții la pag. 74)

Acum încearcă să verifici cât ai înțeles din dialogurile anterioare, răspunzând la întrebările care urmează. Dacă ai dificultăți, te poți uita din nou la episodul video de pe DVD sau poți consulta vocabularul de la sfârșitul lecției.

1 What has happened while Victoria has been away at home with her son?
☐ a) „Smarty" was a great success at the Hong Kong International Trade Fair
☐ b) Paul has been fired
☐ c) Spector has been bought by a Japanese multinational

2 Why is Victoria no longer in charge of the „Smarty" project?
☐ a) Because she has been promoted to director of production
☐ b) Because Spector headquarters has called in a marketing manager from Harvard
☐ c) Because she is being sent to Japan for a long period

3 What strategy is Makiko going to use to resolve the crisis?
☐ a) Participate in the major trade fairs, open factory outlets for wholesale and start a franchising chain of brand name shops
☐ b) Get a quotation on the Stock Exchange
☐ c) Convert production to low cost kitchenware

4 What are Mrs Collins' plans for the „Smarty" campaign?
☐ a) Relaunch the campaign using traditional marketing methods
☐ b) Hire a famous film star as „testimonial"
☐ c) Abandon the Chinese market in favour of South America

Focus

Verbele ce indică tendințe de piață

La descrierea oscilațiilor și a fluctuațiilor de piață se folosesc diferite verbe de mișcare ce implică schimbări în intrările și în ieșirile de profit, în pierderi, în cheltuieli și în prețuri:

Variație pozitivă	Variație negativă
To improve *a îmbunătăți*	**To decline** *a diminua, a scădea*
To increase *a crește, a augmenta*	**To decrease** *a diminua, a scădea*
To recover *a recupera, a recâștiga*	**To drop** *a diminua, a scădea*
To rise *a crește, a mări*	**To fall** *a diminua, a scădea*
To go up *a urca*	**To go down** *a coborî, a micșora*

Dacă oscilațiile sunt nesemnificative, se folosesc următoarele verbe:

Variație pozitivă	Variație negativă
To edge up *a crește ușor, a înregistra o ușoară creștere*	**To edge down** *a scădea ușor, a înregistra o ușoară scădere*
	To dip *a coborî, a scădea*

În schimb, când variațiile privesc creșteri sau diminuări exprimate printr-un număr întreg (de exemplu, se dublează, se triplează, se înjumătățesc etc.) se folosesc verbele:

Creștere	Scădere
To double (X2) *a dubla*	**To halve (/2)** *a înjumătăți*
To triple (X3) *a tripla*	
To quadruple (X4) *a mări valoarea de patru ori*	
To increase X-fold *a augmenta, a mări valoarea de X ori*	**To decrease X-fold** *a scădea, a diminua de X ori*
Profits increased **ten-fold**	*Profiturile au crescut de douăsprezece ori*
Losses **decreased twelve-fold**	*Pierderile au scăzut de douăsprezece ori*

Aceste expresii, asemenea celor ce urmează, se pot întâlni în rapoartele de piață (*market reports*: scurte rezumate despre starea celor mai mari piețe de acțiuni din lume). Semnalăm două: London Stock Exchange (LSE) și New York Stock Exchange (NYSE).

ALTE EXPRESII COMUNE:

Be up/down by x points/x	*a se afla în creștere/scădere cu x puncte/cu x %*
A riser – a company whose stocks are rising in value on the market	*În creștere – o companie ale cărei titluri sunt în creștere pe piață*

Meet forecasts – to produce results as earlier predicted by the company	*A atinge previziunile – a obține rezultatele prevăzute anterior de societate*
Fail to meet forecasts – for example a company says it will increase profits by 5% and then does not gain this target	*A nu atinge previziunile – de exemplu, o societate presupune creșterea profitului cu 5% și apoi nu își atinge obiectivul*
The FTSE („footsie") 100 index – is a British provider of stock market indices and associated data services; the 100 index provides market information about the 100 largest companies quoted on the LSE	*Indicele FTSE (pronunță „futsi") 100 – este un furnizor britanic de date și de indici de bursă; indicele 100 furnizează informații privitoare la cele mai mari 100 de societăți cotate la bursa londoneză*
Leading stocks – stocks of major corporations such as IBM, General Motors, Microsoft	*Acțiuni conducătoare – acțiuni ale marilor societăți pe acțiuni, cum sunt IBM, General Motors și Microsoft*
End the day higher/ lower – at the end of the day's trading the shares have	*Închidere a zilei în creștere/ scădere – un titlu își încheie ziua de tranzacționări în creștere sau în scădere*
Increased or decreased in value	*valoare crescută ori scăzută*
Lifted by – helped by	*ridicat/crescut de*
Broker – someone who buys and sells shares for other people; these people are also called stockbrokers	*agent/broker – persoană care cumpără și vinde acțiuni pentru alte persoane. Numit și mediator de bursă*

Benchmark – something that is used as a standard against which other things can be measured	*Punct de referință – un standard în funcție de care sunt măsurate toate celelalte lucruri*
Dow Jones index – Dow Jones is an American publishing and financial information firm. The company produces the Wall Street Journal. The Dow Jones index provides market information about the 65 largest companies quoted on the NYSE	*Indice Dow Jones – Dow Jones este o agenție americană de informare financiară și editorul* Wall Street Journal. *Indicele Dow Jones dă informații financiare despre cele 65 de societăți principale cotate la bursa din New York*
Finish up/down by X% – at the end of the day's trading the shares or market index have increased or decreased by X%	*A închide în creștere/în scădere cu X% – la sfârșitul zilei de tranzacționare, acțiunile sau indicele de piață au crescut/scăzut cu X%*
The close trade – the last buy or sell of the day	*Ultima achiziție sau ultima vânzare din ziua respectivă*
Gain/lose X% – increase/ decrease in value by X%	*A câștiga/pierde cu X%*

TWO MARKET REPORTS

London
The FTSE 100 index edged up 14.1 points at 6,210.3 by 14.00 GMT with mining companies Vedanta, Antofagasta and Rio Tinto Zinc among the main risers.

British Airways fell 0.5% despite meeting forecasts due to increased jet fuel costs.
Shares in oil giant BP fell after its fourth-quarter production figures disappointed the market.

Wall Street
Leading US stocks ended the day higher, lifted by positive broker comments on the technology giant IBM. The benchmark Dow Jones index finished up 45.04 points or 0.32% at 12,678.45 by the close trade.
Shares in Gap gained 5.3% after press reports that it had hired Goldman Sacks to explore new markets for the clothing retailer.

EXEMPLU: LONDON STOCK EXCHANGE

The London Stock Exchange (LSE) is Europe's largest stock market. The exchange started its life in the coffee houses of 17th century London. In 1986 the market was deregulated and the old ways of trading shares were modernised. This was called the „Big Bang". Since 1986 the exchange has grown and today is at the centre of the global financial community. The exchange allows companies around the world to raise the capital they need to grow by listing securities on the exchange's markets. The exchange provides electronic platforms that broking firms around the world use to buy and sell these securities. The exchange also supplies real-time prices to the financial community. The LSE is a company too with its shares listed on the exchange. Since 2005 there have been several takeover offers for the exchange. At the end of 2006 the NASDAQ exchange in New York made a takeover offer for the LSE.

Exerciții

(Soluții la pag. 74)

Acum pune în practică limbajul pieţelor financiare.

EXERCIŢIUL 1
Arată dacă următoarele propoziţii referitoare la bursa din Londra sunt adevărate (*True*) ori false (*False*).

	T	F
1 The LSE is the world's largest stock market.	☐	☐
2 The exchange was founded by a group of banks.	☐	☐
3 Trading systems were modernised in 1996.	☐	☐
4 Companies from anywhere in the world can use the exchange to raise capital.	☐	☐
5 It's possible to buy LSE shares.	☐	☐

EXERCIŢIUL 2
Completează propoziţiile punând traducerea corectă a verbului dintre paranteze.

1 Markets have ..... today.
(a îmbunătăţi)

2 The price of gold ..... low yesterday.
(a diminua)

3 Profits have been ..... over the past five years.
(a înjumătăţi)

4 Many Russian companies are now ..... on the LSE.
(a creşte)

5 The price of oil ..... after the news.
(a scădea)

EXERCIŢIUL 3
Completează propoziţiile cu conjugarea corectă a verbului dintre paranteze.

1 China ..... Germany's GNP in 1998. (overtake)

2 Europe ..... the world's fashion industry for the next 10 years. (lead)

3 Italy's market share of world trade ..... last year. (drop)

4 By this time next year employment ..... by another 2%. (edge up)

5 I bought the shares for £2.00; now each share is worth £8.00 – they ..... in value. (quadruple)

EXERCIŢIUL 4
Pune corect în propoziţii următoarele cuvinte.

trade
giants
gained
lifted
due

1 FIAT finished up 20.05 points ..... to stronger European sales.

2 Software ..... Microsoft and Sun Microsystems were among the main risers.

3 The benchmark Dow Jones index finished down 89.02 points or 0.69% at 12,579.37 by the close .....

4 Shares in Alitalia ..... 0.8% due to lower jet fuel costs.

5 Leading Italian stocks ended the day higher, ... by rumours of lower interest rates.

EXERCIȚIUL 5
Alege forma verbală corectă în acest exercițiu cu variante multiple de răspuns.

1 Profits ..... thanks to a good last quarter.
☐ a) edged down
☐ b) edged up
☐ c) edged

2 Last year production costs .....
☐ a) two-folded
☐ b) doubled
☐ c) fell down

3 We should ..... a profit by this time next year.
☐ a) be making
☐ b) have been making
☐ c) have to make

4 Yesterday the Dow Jones index ..... by 0.98%.
☐ a) fallen
☐ b) fell
☐ c) felt

5 Brokers around the world ..... software shares after Microsoft announced disappointing third quarter results.
☐ a) selling
☐ b) sell
☐ c) have been selling

Vocabular

awful oribil/ă, groaznic/ă, îngrozitor/oare
be in charge of (**to**) a fi responsabil de
be in the red (**to**) a fi pe roșu, a fi în pierdere
beat (**to**) a bate, a lovi; a depăși, a fi mai bun
below mai jos de
beyond mai presus de, peste, dincolo
book carte; registru contabil
book-keeping contabilitate
broking firm companie de brokeraj
call for (**to**) a cere, a reclama; a întreba
clothing îmbrăcăminte, haine
confidence încredere
corporate overhaul reorganizare a societății/companiei, revizuire a corporației
due to datorat, cauzat; din cauza
electronic platforms platforme electronice
endure (**to**) a tolera, a suporta, a permite, a îndura
envy (**to**) a invidia
erode (**to**) a submina; a măcina, a eroda
firm întreprindere, firmă
frighten (**to**) a înfricoșa, a înspăimânta
get down to brass tacks (**to**) (argou) a discuta esențialul, a trece la subiect
global financial community comunitate financiară globală
happen (**to**) a avea loc, a se întâmpla, a se produce, a surveni
introduce (**to**) a prezenta (pe cineva cuiva)
list securities (**to**) listă a valorilor mobiliare, cotație a titlurilor
low scăzut/ă
massive impunător/oare, masiv/ă
modernize (**to**) a moderniza
momentum impuls, moment mecanic, avânt
prevent (**to**) a împiedica, a pune piedică
priced out cu preț în afara pieței (prea ridicat)
raise capital a procura capital
raw materials materii prime
real-time în timp real
revenues intrări

rumours zvonuri
securities titluri
sell sth. out (**to**) a ceda, a vinde (un exercițiu comercial)
sick bolnav/ă
shares acțiuni
sink (**to**) a scădea, a diminua; a (se) cufunda, a (se) scufunda, a se duce la fund
stock market piață de acțiuni
stock capital de acțiuni
survey sondaj, cercetare de piață, investigație
take off (**to**) a lua, a scoate; a reduce prețul
takeover offer ofertă de achiziție
thoroughly aprofundat, în detaliu; cu acuratețe
to start with pentru a începe cu, pentru început
trade fair expoziție de marfă/de eșantioane/de mostre
trouble dificultate, problemă, inconvenient
wholesale vânzare angro
winning învingător/oare, câștigător/oare
work-flow flux de lucru

Lecția 14

Major changes in the office!

În această lecție vom aborda tema privind poșta electronică și expresii de folosit într-un e-mail. Scrierea digitală este foarte diferită de cea clasică epistolară. Combină deseori în exprimare informalul cu formalul. Este bine să „dozezi" limbajul și tonul folosite în e-mailuri ținând cont de destinatarul mesajului: este bine să fii profesional și riguros cu clienții, cu superiorii și cu persoane pe care nu le cunoști; în schimb, vei fi colocvial și confidențial cu prietenii, cu rudele și cu persoanele cunoscute. Vom vedea apoi câteva modalități de scriere electronică mai mult sau mai puțin formală, în funcție de scop și de interlocutor.
Mai întâi, să ne întoarcem la Victoria care dă piept cu noua ei șefă, care îi face mereu observații și o constrânge să facă treburi prea puțin stimulante. Victoria chiar e descurajată și se teme că nu va reuși să suporte multă vreme această situație.

Today we're off to a new start

SCENA 1

Victoria este la telefon în biroul ei. Între timp intră Mrs Collins.

Victoria (*la telefon*): Okay, sweetheart. And remember: do all your homework and then you can watch those cartoons you like so much on TV. I'd better get going then. Okay, bye!
Mrs Collins: You do know, don't you Mrs Lee, that personal calls are not allowed during working hours?

Victoria: It was just a short call, Mrs Collins. I was just checking in on my son! Don't you have any children?
Mrs Collins: I do not. I don't care for children. Now let's get back to work! We've already wasted too much time with this small talk! Mrs Lee, from now on you'll be in charge of all the e.mail correspondence we receive from our website. Keep in mind that I expect satisfactory replies. Specifically, do not try to argue with anyone, just come up with results, invent something! We have to win our customers' trust. They have to know we can satisfy any desire they may have. Even if we can't!

Victoria: But Mrs Collins, I've never been responsible for responding to clients e.mails. Our personnel in customer service usually take care of that.
Mrs Collins: I don't care how things were done in the past. Today we're off to a new start and you'll take care of the tasks that I assign you. Have I made myself perfectly clear? I do not like to be challenged! Oh... By the way, Mrs Lee... Speaking of e.mail... You'll soon be receiving your work schedule for next week! Good bye!

I'm tempted to give it all up!

SCENA 2

Victoria: Ehm, so... This client who has just purchased a pair of outdoor shoes would like to receive a Spector catalogue. „Dear Client, first of all, congratulations on your purchase. In exchange, would it be possible for you to spend five minutes at our company website completing a customer satisfaction survey? Please do not hesitate to contact us with any questions you may have concerning our products. Yours sincerely." I think that works! Who would have ever thought I'd end up doing a job like this? Now that this spiteful woman has arrived to order me around, I'm tempted to give it all up! I wish I had a more creative position! Writing... Now that's my true passion in life!

Se aude semnalul sosirii unui e-mail. Victoria oftează ca și cum s-ar fi trezit dintr-un vis.

Victoria: Ah! An e.mail... from Mrs Collins! „Mrs Lee, attached you will find your work schedule for next week! Don't forget to keep this in mind at all times! I do not want any more time wasting!" She manages to be a royal pain even writing an e.mail! I don't think I'm gonna hold up for much longer!

Iar se aude semnalul sosirii unui e-mail.

Victoria: Another e.mail! What the hell does she want this time? Ah no, it's from Mr Chang. „Dear Victoria, before leaving, I wanted to send my regards. I'm truly sorry that things have gone so terribly wrong. We worked very well together and I highly appreciated the mutual respect we had for one another. I know that between you and Mrs Collins there's no loss of love. You'll have to believe me when I say that I find her highly unlikable as well. Stiff upper lip! You're an asset to this company and I'm sure you'll do very well! It's been a great pleasure knowing you and please keep in touch! Let me give you one last piece of advice. In China when we are sad or angry we have a way of relaxing which always works: we close our eyes and have a good laugh. Try it and you'll see that it works." Ah, Mr Chang! I'm going to miss you. He really was a nice person to have around. Let's try his method.

Închide ochii și începe să râdă. Nu își dă seama că în clipa aceea intră Mrs Collins.

Mrs Collins: Mrs Lee! What are you doing? Is this how you work?

Să înțelegem

(Soluții la pag. 75)

Acum încearcă să verifici cât ai înțeles din dialogurile anterioare, răspunzând la întrebările care urmează. Dacă ai dificultăți, te poți uita din nou la episodul video de pe DVD sau poți consulta vocabularul de la sfârșitul lecției.

1 What does Mrs Collins think about children?
☐ a) She loves them and hopes to have one soon
☐ b) She doesn't like them at all
☐ c) She has three children of her own and loves children

2 Mrs Collins tells Victoria that from now on her job will be...
☐ a) answering customers' e.mails
☐ b) conducting a telephone survey to check customer satisfaction with „Smarty"
☐ c) analysing sales data

3 What does Victoria really want to do?
☐ a) Write
☐ b) Open a restaurant
☐ c) Be a managing director

4 What method for relaxing does Mr Chang suggest to Victoria?
☐ a) Breathe through your mouth for five minutes
☐ b) Do press-ups with one arm only
☐ c) Close your eyes and have a good laugh

Focus

Sugestii și sfaturi practice pentru a scrie corect un e-mail

Un e-mail nu se scrie la fel ca o scrisoare de mână. Chiar dacă sunt aceleași criterii de fond și nu se poate face rabat de la o sintaxă și de la o gramatică corecte, e-mailurile adoptă ulterioare norme de scriere și de compoziție care trebuie urmate riguros dacă dorim să comunicăm eficient. Să vedem acum câteva sfaturi utile în această privință.

• Comunicarea electronică trebuie să fie scurtă și concisă. Principalele informații trebuie să se găsească, dacă e posibil, în primele rânduri. Trebuie evitate frazele lungi, cuvintele superflue și termenii greu de înțeles. Conținutul trebuie exprimat direct. Înainte de a scrie un e-mail este util să faci o listă cu ideile de comunicat.

• Scrie întotdeauna subiectul e-mailului tău, folosind un titlu scurt, explicit și cât mai exact. Subiectul trebuie să rezume în câteva semne conținutul mesajului, trebuie să fie clar și să atragă atenția destinatarului, să-l determine pe cititor să citească textul e-mailului cât mai curând.

• Când contactezi un client sau o persoană necunoscută, nu te lungi cu formule de salut prea slugarnice: este suficient un simplu „Hello". Nu uita să folosești întotdeauna un limbaj simplu și sec, păstrând un ton colocvial și profesional în același timp.

• Dacă, în schimb, îi scrii unui prieten, unui coleg sau cuiva pe care îl cunoști bine, ești liber să exprimi ce dorești. În acest caz e preferabil să nu folosești un ton formal, ci unul confidențial apropiat de limba vorbită.

• Folosește întotdeauna abrevieri ale verbelor („I'm", „He's", „We're", „He'd" etc.).

• Semnează-ți e-mailul cu date complete: nume, firmă, link al site-ului, adresă de mail, telefon și fax. E recomandabil să ai semnături formale și informale de introdus automat.
• Paginează cu grijă e-mailurile: distanțează paragrafele, folosește aliniatele, nu uita de semnele de punctuație și, dacă textul e foarte lung, folosește un cuprins inițial și subtitluri pentru fiecare paragraf. Poate fi util să folosești liste pentru a sintetiza și a scoate în relief informațiile. Amintește-ți că o pagină plină de cuvinte și fără pauze se citește greu.
• Când răspunzi la un e-mail, elimină toate informațiile superflue, lăsând doar partea de text inerentă răspunsului tău. Destinatarul va citi astfel mai ușor mesajul.
• Înainte de a-l trimite, revizuiește e-mailul și corectează eventualele greșeli. Recitește textul, verifică ortografia, verifică aranjarea în pagină și controlează adresele și destinatarii, dacă sunt mai mulți.
• Evită expedierea unor e-mailuri cu atașe încărcate și mai ales încearcă să nu trimiți mai multe fișiere decât se cere.

Fii atent: pentru a atașa la un e-mail documente se folosește verbul „to attach", iar pentru a le adăuga la o scrisoare se folosește verbul „to enclose".

EXPRESII FORMALE ȘI INFORMALE – COMPARAȚIE

Când scriem un mesaj de poștă electronică, stilul trebuie să fie întotdeauna liniar și sobru. Este bine să cântărești tonul în funcție de destinatarul mesajului. Când ne adresăm clienților, superiorilor sau unor persoane pe care nu le cunoaștem, stilul trebuie să fie mereu profesional. Invers, cu prietenii, cu rudele și cu cei apropiați tonul este informal și colocvial. În română, folosirea pronumelui de politețe „dumneavoastră" pentru raporturile formale și a pronumnelui „tu" pentru cele informale ne permite trecerea

de la un registru la altul cu mai multă ușurință. În engleză, această distincție nu se poate aplica datorită identității formelor pronominale, de aceea e necesar să cunoaștem expresiile și formulele folosite în diferite contexte. În următoarele exemple vom observa aceeași idee exprimată mai întâi formal, apoi informal:

F: Further to your e.mail of the seventh of July...	*Referitor la e-mailul dumneavoastră din 7 iulie...*
I: Re your e.mail of the seventh of July...	*Răspuns la mailul tău din 7 iulie...*
F: I apologize for not answering, but...	*Vă cer scuze că nu am răspuns, însă...*
I: Sorry I didn't answer, but...	*Iartă-mă/Îmi pare rău că nu ți-am răspuns, dar...*
F: I am writing with regard to...	*Vă scriu cu privire la/ referitor la...*
I: Just a note about...	*Apropo de.../Doar ceva despre...*
F: I'm delighted to tell you that...	*Îmi pare bine să vă anunț că...*
I: Good news!	*Vești bune!*
F: I regret to inform you that...	*Îm pare rău să vă informez că...*
I: Unfortunately...	*Din păcate...*
F: Please find attached...	*Vă trimit în ataș...*
I: I've attached the...	*Îți atașez*

F: I'd be grateful if you could... I wonder if you could... Do you think you could... ?	*V-aş rămâne îndatorat dacă aţi putea...* *Mă întreb dacă aţi putea...* *Credeţi că aţi putea...?*
I: Please could / can you... ?	*Te rog, poţi...?*
F: Do not hesitate to contact me should you need any further information.	*Dacă aveţi nevoie de alte informaţii, nu ezitaţi să mă contactaţi*
I: Let me know if you need anything else	*Anunţă-mă dacă mai ai nevoie de ceva*
F: I'll inform you on any developments	*Vă voi ţine la curent cu eventuala evoluţie*
I: I'll keep you posted	*Te voi ţine la curent/Te voi informa*
F: I'm looking forward to seeing you soon. My best regards	*Aştept să vă revăd curând. Vă salut cu respect*
I: See you soon. Best regards.	*Pe curând. Cele mai bune urări*

SEMNELE DE PUNCTUAŢIE FOLOSITE LA SCRIEREA E-MAILURILOR ŞI EMOTICOANELE

Dacă îi scrii cuiva apropiat, poţi adăuga un emoticon (reprezentare grafică stilizată a unei feţe umane, un chip care exprimă diverse stări emotive). Este totdeauna plăcut să primeşti unul! Iată câteva emoticoane întrebuinţate frecvent:

Emoticon	Semnificaţie
:-)	**I'm happy** *Sunt fericit/mulţumit*
;-)	**I'm joking** *Glumesc*
:-(	**I'm not happy, I'm not satisfied** *Nu sunt mulţumit/satisfăcut*
:-*	**Kisses** *Pupici*

Să vedem acum semnele de punctuaţie şi emoticoanele folosite la scrierea unui e-mail:

_ **underscore**	*liniuţă jos (underscore)*
- **dash/hyphen**	*cratimă*
: **colon**	*două puncte*
; **semi-colon**	*punct şi virgulă*
. **full stop**	*punct*
, **comma**	*virgulă*
' **apostrophe**	*apostrof*

/ slash	*linie oblică (slash)*
@ at	*arond*
( ) brackets	*paranteze*
"" speech marks	*ghilimele*
? question mark	*semnul întrebării*
! exclamation mark	*semnul exclamării*

EXEMPLU DE E-MAIL FORMAL

Hello,
I read on your website that you offer publishing services. I'd like to inquire about the procedures involved in these services. Are the files transferred online, or are the titles sent by CD to you by standard mail? How long does it usually take to produce approximately 500 copies? Are there any discounts on such a large quantity?
Thank you for taking the time to answer my questions. I look forward to your response.

Jack Finley
Sales Manager, Young Talent Inc.
(709) 567 - 3498

Bună ziua,
Citesc pe site-ul dumneavoastră că oferiți servicii de editare. Aș vrea să vă cer informații referitoare la metodele folosite de dumneavoastră. Fișierele se transmit online ori trebuie înregistrate pe CD și expediate prin poștă? Cam cât durează de obicei să executați aproximativ 500 de exemplare? Aveți reduceri de preț pentru cantități atât de mari?
Vă mulțumesc pentru amabilitatea de a-mi răspunde. Aștept cu nerăbdare răspunsul dumneavoastră.

Jack Finley
Director de vânzări, Young Talent Inc.
(709) 567 - 3498

EXEMPLE DE E-MAIL INFORMAL

Hi Peter,
everything's going well. I'll keep you posted :-)

Tom

Bună Peter,
totul merge bine. Te voi ține la curent :-)

Tom

Hi Tom,
listen, we've been working on the Smith account and I was wondering if you could give me a hand. I need some inside information on recent developments over there. Could you pass on any information you might have?
Thanks,
Peter

Peter Thompsen
Account Manager, Tri-State Accounting
(698) 345 – 7843

Bună Tom,
ascultă, acum lucrăm la contul clientului Smith și mă întrebam dacă-mi poți da o mână de ajutor. Am nevoie de câteva informații interne referitoare la ultimele progrese. Îmi poți da toate informațiile pe care le ai?
Mulțumesc,
Peter

Peter Thompsen
Director financiar, Tri-State Accounting
(698) 345 – 7843

Exerciții

(Soluții la pag. 75)

E momentul să exersăm puțin. Încearcă să te familiarizezi cu expresiile formale și informale folosite la scrierea unui e-mail.

EXERCIȚIUL 1
Completează e-mailul introducând în spațiile libere următoarele cuvinte.

see
attached
can
thanks
hi
love

..... Sue,
thanks for the message. Sure I'd ..... to come to the party. ..... I bring a friend? I've ..... a couple of the photos we took at the concert in Feb. ..... you next week :-)
Alice

EXERCIȚIUL 2
Tradu corect în engleză următoarele expresii informale folosind limbajul de e-mail.

1. Ca răspuns la e-mailul tău...
.....
2. Îmi pare rău că nu ți-am răspuns...
.....
3. Te țin la curent.
.....
4. Spune-mi dacă ai nevoie...
.....
5. Îți atașez fișierele.
.....

EXERCIȚIUL 3
Tradu corect în engleză următoarele expresii folosind limbajul formal de e-mail.

1. V-aș rămâne îndatorat dacă ați putea...
.....
2. Dacă aveți nevoie de alte informații, nu ezitați să mă contactați.
.....
3. Vă trimit în ataș...
.....
4. Mă bucur să vă anunț că...
.....
5. Îmi cer scuze că nu am răspuns, dar...
.....

EXERCIȚIUL 4
Tradu în română următoarele expresii.

1. Just a note about...
.....
2. Attached...
.....
3. I wonder if you could...
.....
4. I'm looking forward to seeing you soon.
.....
5. Please could you ... ?
.....

EXERCIȚIUL 5
Scrie denumirea în engleză a următoarelor simboluri.

1. /
.....
2. .
.....
3. @
.....
4. |
.....
5. ,
.....

Vocabular

a piece of un/una
allow (to) a permite, a consimți, a concede, a încuviința
argue (to) a discuta; a raționa; a argumenta; a polemiza
care for (to) a-i plăcea; a avea grijă de, a ține la, a arăta interes pentru
challenge (to) a sfida; a provoca; a contesta
concern (to) a se implica în, a se amesteca; a (se) interesa, a (se) preocupa
customer client
end up (to) a sfârși prin; a se regăsi
eye ochi
give up (to) a renunța, a lăsa baltă
have around (to) a avea în jur, alături
hell infern (**what the hell does she want?**: ce naiba vrea ea?)
hold up (to) a dura, a rezista, a se menține
loss of love fără risipă de sentimente
manage (to) a reuși; a administra, a gestiona
mutual reciproc/ă, mutual/ă
order sb. around (to) a ordona cuiva, a comanda cuiva
pain neliniște, chin, suferință, durere
pass on (to) a trece, a circula
royal mare, imens/ă, uriaș/ă; regal/ă, împărătesc/ască
reply răspuns, replică
sad trist/ă, amărât/ă
shoe pantof
spiteful rău, răuvoitor/oare
stiff upper lip (exclamație) Hai! Curaj! Nu te lăsa! Țin-te bine!
sweetheart (despre persoana iubită) iubit, comoară, dulceață
tempt (to) a tenta, a ispiti, a seduce
trust încredere
unlikable antipatic/ă, neplăcut/ă
win (to) a învinge, a câștiga; a obține
work (to) a funcționa, a fi eficace; a munci, a activa

Soluțiile exercițiilor

Lecția 11
HOW TO DEVELOP A WINNING BUSINESS PLAN

Să înțelegem (pag. 12)
1) b; 2) b; 3) c; 4) a

Exerciții (pag. 20)

EXERCIȚIUL 1
1) True; 2) True; 3) False; 4) True; 5) True

EXERCIȚIUL 2
1) info.; 2) p.l.c.; 3) pp.; 4) ref.; 5) a/c

EXERCIȚIUL 3
1) first
2) that is
3) as soon as possible
4) compare
5) for the attention of

EXERCIȚIUL 4
The 1st Q. concerned the position of G.B. in the project. S.E. replied that approx. ½ of the funds would come from a U.K. govt. dept.

EXERCIȚIUL 5
The third question referred to the number of pages needed to give maximum information with minimum language difficulty. The answer was about 20 pages but possibly less.

Lecția 12
THE INTERNET ERA

Să înțelegem (pag. 30)
1) c; 2) a; 3) a; 4) b

Exerciții (pag. 34)

EXERCIȚIUL 1
1) False; 2) True; 3) False; 4) True; 5) True

EXERCIȚIUL 2
1) broad band
2) food
3) campaign
4) delivery
5) market

EXERCIȚIUL 3
1) How are your Internet sales doing? Very well, they're increasing by 15% a year.
2) What type of net access have you got? Broad band.
3) Why do you shop online? It's convenient.
4) How do you check prices online? I use Kelkoo.
5) When do you go online? At weekends or after work.

EXERCIȚIUL 4
1) on; 2) a; 3) to; 4) got; 5) does

EXERCIȚIUL 5
1) Wrong; Pricerunner, Froogle and Kelkoo do not sell goods.
2) Wrong; I buy all my CDs on the Internet.
3) Right
4) Wrong; I typed in the name of the product.
5) Right

Lecția 13
BIG CHANGES AHEAD

Să înțelegem (pag. 44)
1) c; 2) b; 3) a; 4) a

Exerciții (pag. 50)

EXERCIȚIUL 1
1) False; 2) False; 3) False; 4) True; 5) True

EXERCIȚIUL 2
1) improved; 2) dropped; 3) halved; 4) increased; 5) fell

EXERCIȚIUL 3
1) overtook
2) will lead
3) dropped
4) will have edged up
5) have quadrupled

EXERCIȚIUL 4
1) due; 2) giants; 3) trade; 4) gained; 5) lifted

EXERCIȚIUL 5
1) edged up
2) doubled
3) be making
4) fell
5) have been selling

Lecția 14
MAJOR CHANGES IN THE OFFICE!

Să înțelegem (pag. 58)
1) b; 2) a; 3) a; 4) c

Exerciții (pag. 67)

EXERCIȚIUL 1
1) Hi; 2) Love; 3) Can; 4) Attached; 5) See

EXERCIȚIUL 2
1) Re your e.mail...
2) Sorry I didn't answer...
3) I'll keep you posted.
4) Let me know if you need...
5) I've attached the file.

EXERCIȚIUL 3
1) I'd be grateful if you could...
2) Do not hesitate to contact me should you need any further information.
3) Please find attached...
4) I'm delighted to tell you that...
5) I apologize for not answering, but...

EXERCIȚIUL 4
1) În legătură cu.../ doar un lucru despre...
2) În atas
3) Mă întreb dacă ați putea...

4) Aștept cu nerăbdare să vă revăd curând...
5) Ați putea, vă rog...?

EXERCIȚIUL 5
1) Slash
2) Full stop
3) At
4) Exclamation mark
5) Comma

Business Skills

Win-win language

The language of negotiation
Limbajul negocierilor

The language of argument
Limbajul discuțiilor

The language of small talk
Limbajul conversațiilor uzuale

În țările anglofone, lumea afacerilor e diferită de cea românească; la fel este și psihologia din spatele limbajului folosit în mod uzual la exprimarea spiritului competițional de către o multinațională anglosaxonă. Ce se înțelege prin *win-win language*?
Putem traduce această expresie ca voință reciprocă de a obține rezultatul propus și de a se simți totodată „învingători" cu toții, fără să piardă cineva.
Astfel e ușor de imaginat că într-o situație de *negotiation*, de *argument* și chiar de *small talk* (pălăvrăgeala între prieteni), trebuie ca limbajul să tindă spre un rezultat în care ambii interlocutori să se simtă învingători.

Acesta este așa-numitul *win-win language*.

Limbajul tratativelor

LIMBAJ ADAPTAT

Let's...
Why don't we... ?
How about... ?
Shall we... ?

În negocierile zilnice, *negotiation*, pot fi adoptate anumite formule și tehnici semnificative și ușor de învățat, cum sunt cele pentru respectivele patru expresii mai sus-menționate, care, puse la începutul frazei, permit implicarea interlocutorului, fără a-l enerva și fără a-l ține departe de conversație. Sunt expresii simple, însă, ca să ajungi să le folosești cu dezinvoltură, evitând banalele „I think, I want, I'd like", e nevoie de mult exercițiu.
Să luăm un exemplu tipic pentru orice firmă: un furnizor cere să i se plătească transportul la un preț mai ridicat. Problema poate fi abordată în două maniere:

1
Carlo: Good morning, can I speak to James?
James: Speaking!
Carlo: Listen, James, I'm afraid, we're going to have to increase the cost of our deliveries to you. We cannot continue delivering at the price we agreed last year. The cost of fuel is too high at the moment.
James: I'm sorry, Carlo, but I can't accept any change to our cost at the moment.
Carlo: But James, we are losing money on every delivery we make. We have to do something.
James: I think my company would prefer to look for another supplier in this case. I'm not prepared to change what we agreed.
Carlo: I'm sure other suppliers will be just as expensive and you know we have always met our deadlines.
James: No! Either you keep to your agreement or I'm going to look for another supplier.

Acesta este un exemplu tipic de limbaj *„I win – You lose"*.

Aceeași situație, dar abordată în *win-win language*.

2
Carlo: Can I speak to James, please?
James: Speaking.
Carlo: Listen, James, I'm afraid we're going to have to increase the cost of our deliveries to you. We cannot continue delivering at the price we agreed last year. The cost of fuel is too high at the moment.
James: Carlo, this is very difficult. **Let's try** to see if we can find an alternative solution.
Carlo: Good idea!
James: **Why don't we** try to break down your costs and see if we can help you make some savings?
Carlo: Well, as I said the problem is simple. It's the high cost of fuel.
James: **How about** trying to reduce the number of trips? If we can order in bigger quantities, surely you can save on the fuel.
Carlo: It might be possible. Give me some time to make some calculations.
James: OK. **Shall we** talk tomorrow and see if we can reach an agreement that works for both of us?

Iată o aplicație eficientă a *win-win language*!

STRATEGII DE NEGOCIERE

Mai întâi trebuie să fim convinşi că metoda *win-win* este cea corectă. Dacă da, strategia de urmat este următoarea:

Always try to be friendly	*Încearcă să fii întotdeauna prietenos şi amabil*
Prepare carefully; be clear to yourself about what you want	*Pregăteşte-te cu meticulozitate; trebuie să ştii bine ce vrei*
Find out what the other person wants	*Află ce vrea cealaltă persoană*
Be creative; look for alternative solutions	*Fii creativ; caută soluţii alternative*

Urmează câteva sugestii de comportament în *win-win language*:

Try to avoid an immediate reaction	*Încearcă să eviţi reacţiile imediate*
Don't be afraid to stay silent	*Nu-ţi fie teamă să taci*
Summarise in order to clarify the situation, both to yourself and to your interlocutor	*Fă un rezumat pentru a clarifica situaţia, atât pentru tine cât şi pentru interlocutor*
Ask questions. Let your interlocutor explain	*Pune întrebări. Dă-i posibilitatea interlocutorului să se explice*
Take a break. Give yourself time to think	*Fă o pauză. Dă-ţi timp de gândire*

Limbajul discuţiilor

HOW TO WIN YOUR CASE

Să vedem câteva expresii:

Firstly...
Let me explain the reason...
It is therefore very important to...
The second reason is that we...
What's more we should...
Let's imagine...
Supposing we...

Să vedem tipul de prezentare a două cereri diferite pentru o creştere de buget pentru publicitate.

Simon:
Well, as **you** know, our new product „Smarty" is not selling as well as expected. **I** don't think it's possible to resolve the problem without spending more in publicity. If you had accepted my original propals probably things wouldn't be so bad. I think that the product is good but if you don't increase my budget there is no way that „Smarty" will be a success. **I** want to propose an increase of at least 15%. If **I'd** had this money last year **I** could have already organised a much more effective campaign. **I** can't produce results if **I** don't have more money.

Vincent:
Good morning everyone. This morning I'd like to propose an increase in our budget for publicity of at least 15%. This may seem a lot but there are two good reasons why **we** should consider this increase as necessary. **Let me try to explain** as simply as possible.

Firstly the new product „Smarty", as **we** all know, is vital for the survival of **our** company. **It is therefore very important** to give „Smarty" the very best campaign that **we** can. **What's more, we** should do all that **we** can to ensure that „Smarty" is not just a success, but a real market leader.

The second reason is that with a bigger budget **we** will be able to create the sort of market image that **our** company needs if **we** are to survive in a multi-national world of competition. **Let's try to imagine** a campaign where **we** can really enter into the minds of ordinary people.

Supposing, for example, that **we** invest in a series of full page colour ads. in the three major weeklies of the main countries where **we** sell „Smarty". Try to imagine the impact this could have on sales of **our** other products and I think you'll agree that, although it will be difficult, it's worth a try.

A doua versiune este evident mai convingătoare. Să-i analizăm limbajul pentru a înțelege motivele.

a) Vincent demonstrează că a urmat sfaturile primite, folosind limbajul potrivit și evitând greșeala făcută de Simon care a folosit repetat **„I/you"**, care ridică imediat o barieră, implicând un câștigător și un perdant. Bariera poate fi depășită ușor dacă folosim **„we"** , **„our"**, **„let's"**.

b) Vincent a urmat și sfaturile sugerate în lecțiile anterioare. Pentru a ne descurca bine într-o limbă străină trebuie să ne amintim cele trei puncte-cheie:

ORGANIZARE
SIMPLITATE
LIMBAJ POTRIVIT

Totuși, acest lucru nu este de ajuns pentru a câștiga o întrevedere. Mai adăugăm cinci strategii.

STRATEGII DE ARGUMENTARE

Present your proposal in a logical way: people react positively to ideas that are well organised	*Expune-ți logic propunerea: lumea reacționează pozitiv la idei bine organizate*
Emphasise the benefits of your proposal	*Evidențiază avantajele propunerii tale*
Choose two or three strong arguments; too many reasons can weaken your case	*Alege nu mai mult de două, trei argumente importante; prea multe explicații îți pot slăbi poziția*
Be positive; say what you want, not what you don't want	*Fii pozitiv; spune ce vrei, nu ceea ce nu vrei*
When presenting an argument use facts and figures to support your request	*Când argumentezi, folosește fapte și cifre în sprijinul cererii tale*

Analizează bine expunerea lui Vincent și vei vedea că fiecare dintre cele cinci strategii a fost respectată. Din contră, Simon le ignoră pe toate cinci.

Se poate afirma că aceste strategii de comunicare sunt valabile în orice cultură antreprenorială și nu sunt nici pe departe o caracteristică exclusivă a lumii anglosaxone. Sunt strategii mereu folositoare, care devin indispensabile atunci când trebuie să ne exprimăm într-o limbă străină.

Limbajul conversațiilor

Dacă situațiile în care sunt prevăzute ori cerute *negotiation* ori *argument* pot crea probleme, momentul așa-numitului „drink" sau al prânzului de lucru sau, mai rău, al cinei de acasă poate crea adevărate stângăcii lingvistice.

Și în aceste ocazii e foarte important ca din discuția amicală între colegi nici unul să nu aibă senzația că a pierdut sau că a câștigat.

Așadar, să observăm cum cele patru propoziții învățate în *language of negotiation*, atât de simplu de învățat, pe cât de greu de folosit, pot fi utile și în *small talk*.

1
Subiect: unde să mergem astă-seară?

Carlo: What would you like to do this evening?
James: I'd like to go to a fish restaurant.
Carlo: Unfortunately, my wife doesn't like fish.
James: I'm sure the restaurant will serve something else for her.
Carlo: Well yes, alright. I know a good fish restaurant.
James: I think it would be a good idea if you collect me from the hotel, because I don't know the town.
Carlo: Yes, certainly. What time can I come?
James: Can you come at 8.30, please.
Carlo: Yes, ok. Perhaps it's better if I don't bring my wife.

Am văzut aici un exemplu de limbaj „I win – you lose".

Altfel apare conversația noastră când folosim cele patru propoziții și strategiile *win-win*.

2
Carlo: What would you like to do this evening?
James: **How about** going to a fish restaurant? Does your wife like fish?
Carlo: Unfortunately, she doesn't.
James: No problem. **Why don't we** try to find a restaurant that your wife likes, but that perhaps can offer me some good fish as well.
Carlo: Of course! I think her favourite restaurant might be a place that you'll like.
James: Fine. **Let's** meet at the restaurant. I can take a taxi from the hotel.
Carlo: Of course not! We'll pick you up at the hotel.
James: That's very kind. **What time shall we meet?** Would 8.30 be ok?
Carlo: Perfect!

Diferența lingvistică dintre primul și al doilea exemplu este una mai subtilă, însă substanțială în final.

SMALL TALK STRATEGIES

Ca întotdeauna, soluția problemei în momentele grele ale conversației în limba engleză stă în cele trei puncte-cheie despre care am vorbit în lecțiile anterioare din Business Skills:

ORGANIZARE
SIMPLITATE
LIMBAJ POTRIVIT

ORGANIZARE

Safe topics

Spontaneitatea este o calitate, dar, când vorbim într-o limbă străină, e bine-venită puțină pregătire prealabilă. Vă propunem aici o listă cu așa-numitele *safe topics*, anume subiecte ce pot fi considerate potrivite la prima întâlnire cu un oaspete. Alături de fiecare vă sugerăm câteva propoziții utile.

Family *Familie*
How old is your daughter?
Wife, father, brother, son, grandchildren, mother-in-law, sister-in-law, step-son, step-daughter etc...

Where does she go to school?
Does she study English?
Where were you/was he born?

Climate *Stare a vremii*
What's the weather like in winter? (summer, spring, autumn)
Freezing, rainy, cloudy, boiling, foggy, lovely, awful, not bad.

Does it snow often?

Hobbies *Hobby-uri*
What do you do in your spare time?
Do you like skiing/swimming/playing tennis?
Golf course, tennis court, swimming pool, horse riding, soccer.

What team do you support?

Travelling/Holidays *Călătorii/vacanțe*
Have you ever been to London?
Do you like flying?
Where did you go on holiday last year?
Where are you going this year?
Bed and breakfast, camping site, motor home, inclusive tour, long weekend, abroad, seaside, countryside, half board, luxury cruise.

What was the weather like?
Was it expensive?

Food *Mâncare*
Is there anything that you don't eat?
Are you a vegetarian?
Have you ever eaten haggis?
Let me pay this time. It's my turn to pay.
Do you prefer your steak well-done, medium or rare?
Appetisers, starters, main course, vegetables, dessert, waiter...

Will you taste the wine?
Shall I leave a tip?
Are you a good cook?

Desigur, există multe alte subiecte și propoziții care îți pot fi de folos în acest tip de conversații.
Pe noi ne interesează în acest moment mai ales să îți arătăm o metodă de urmat.

SIMPLITATE/LIMBAJ CORESPUNZĂTOR

Adevăratul secret al *small talk* este simplitatea cu care ne recunoaştem şi ne acceptăm propriile limite în limba gazdelor noastre.

a) Use open questions. e.g.
Foloseşte întrebări deschise ca:

Where did you go on holiday last year?
What was the weather like?
Why did you decide to go there?

Try not to use closed questions. e.g.
Încearcă să nu foloseşti întrebări închise ca:

Did you go on holiday last year?
Was the weather good? Etc.
(O întrebare „closed", adică „închisă" implică răspunsul „yes" sau „no", iar conversaţia se termină în acest punct. O întrebare „open" cere un răspuns mai cuprinzător.)

b) Avoid topics that could arouse strong feelings.
e.g. Politics, religion etc. Strong feelings require complicated language.
Evită subiecte tari cum sunt politica, religia etc., deoarece necesită un limbaj mult mai nuanţat şi mai complex.

c) Listen and respond to the other person.
Don't talk too much.
Ascultă şi răspunde-i interlocutorului tău.
Nu vorbi prea mult.

d) Even if the meeting is difficult, always stay calm and quiet.
Chiar dacă întâlnirea este dificilă, păstrează-ţi mereu calmul şi stai liniştit.

e) Prepare some simple responses to things that people may tell you.
Pregăteşte nişte răspunsuri simple pentru lucruri pe care ţi le-ar putea spune lumea.

That's interesting!
Congratulations!
How terrible!
That's too bad!
Fantastic!
Amazing!

f) Most important; prepare an appropriate way to say goodbye.
Cel mai important; gândeşte-te la o formulă potrivită de rămas-bun.

"Well, it's been really nice talking to you, but it's time I was going. I have to make some telephone calls from the hotel."
"I think it's time for me to get back to the hotel. Thank you for a lovely evening."
"I'm afraid I have to be leaving soon. I still have to finish some work. It's been lovely talking to you."
"It's been wonderful meeting you all. You must come and visit me if you come to Italy."

Nu uita că scopul este întotdeauna acela de a nu exista vreun perdant, ci numai doi învingători.

NOTE

NOTE

LONDRA
Alex. Leo SERBAN
www.elefant.ro
Librăria ta online!
HELSTON, ANGLIA,
SEPTEMBRIE 1854
Pe la mijlocul nopții, ochii ei prinseră, în sfârșit, formă. Aveau o privire de felină, pe jumătate hotărâtă, pe jumătate nesigură – într-un cuvânt, necazuri. Da, acea expresie era cum nu se poate de potrivită. Ochii se alungeau până la frunțea fină și elegantă, la câțiva centimetri de părul ei negru care-i cădea în valuri pe umeri.
Ținu foaia cu mâna întinsă în față, ca să vadă cât progresase. Era dificil să lucreze fără s-o aibă în fața ochilor, dar, pe de altă parte, nu ar fi putut să schițeze nimic în prezența ei. De când sosise ea de la Londra – ba nu, de când o văzuse prima dată – fusese mereu nevoit s-o țină la distanță.
Cu fiecare zi care trecea, ea se apropia mai mult de ei, și, în fiecare zi, lui îi era mai greu să reziste. Acesta era motivul pentru care avea să plece de dimineață – în India, în America, nu știa și nici nu-i păsa. Oriunde ar fi ajuns în cele din urmă, i-ar fi fost mai ușor decât să rămână aici.

elefant.ro

Ofertă generoasă: **17 000** de titluri de carte, plus sute de filme, albume muzicale, jocuri și cadouri

Nou: Kindle Wireless e-reader

Transport gratuit la orice comandă, oriunde în România!

Prețuri prietenoase, mai mici decât în librăriile clasice

Livrare din stoc în **24** de ore

031.620.34.58
0747052695
contact@elefant.ro

CEL MAI VÂNDUT CURS DE LIMBA ENGLEZĂ DIN EUROPA

ENGLISH *today*

Structura cursului

(1) Începători nivel unu (2) Începători nivel doi (3) Începători nivel trei (4) Începători nivel patru (5) Elementar nivel unu (6) Elementar nivel doi (7) Elementar nivel trei (8) Elementar nivel patru (9) Intermediar 1 nivel unu (10) Intermediar 1 nivel doi (11) Intermediar 1 nivel trei (12) Intermediar 1 nivel patru (13) Intermediar 2 nivel unu (14) Intermediar 2 nivel doi (15) Intermediar 2 nivel trei (16) Intermediar 2 nivel patru (17) Intermediar 2 nivel cinci (18) Avansați nivel unu (19) Avansați nivel doi (20) Avansați nivel trei (21) Avansați nivel patru (22) Avansați nivel cinci (23) Business nivel unu (24) Business nivel doi (25) Business nivel trei (26) Business nivel patru

În acest volum

Lecția 11 - How to develop a winning business plan
Sugestii și sfaturi practice pentru a lua notițe și a pregăti un raport
Lecția 12 - The Internet era
Shopping online
Lecția 13 - Big changes ahead
Verbele ce indică tendințe de piață
Lecția 14 - Major changes in the office!
Sugestii și sfaturi practice pentru a scrie corect un e-mail
Business skills

LITERA
Săptămâna Financiară
Află mai multi pe:
www.litera.ro
ISBN 978-606-686-[illegible]
9 786066 [illegible]

www.englishtoday.ro